

## **“INFORME CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR HOTELERO SANTA ROSA DE CABAL”**



**PRESENTADO POR**  
**JULLY CRISTINA SALDARRIAGA RAMÍREZ**  
1.087.994.459

*Prácticas empresariales conducentes a trabajo de grado para optar por el título de  
Administrador del Turismo Sostenible*



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES**  
**ESCUELA DE TURISMO SOSTENIBLE**  
**PEREIRA**  
**AGOSTO DE 2017**

**“INFORME CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR HOTELERO  
SANTA ROSA DE CABAL”**



**PRESENTADO POR**  
**JULLY CRISTINA SALDARRIAGA RAMÍREZ**  
1.087.994.459

*Prácticas empresariales conducentes a trabajo de grado para optar por el título de  
Administrador del Turismo Sostenible*

**PRESENTADO A**  
**PAULA ANDREA ARANGO PULGARIN**  
**DIRECTORA DE TRABAJO DE GRADO**



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES**  
**ESCUELA DE TURISMO SOSTENIBLE**  
**PEREIRA**  
**AGOSTO DE 2017**

---

**Nota de aceptación**

---

---

---

---

---

**Firma del jurado**

Pereira, Agosto de 2017

## Contenido

1.	INTRODUCCIÓN .....	1
2.	JUSTIFICACIÓN .....	2
3.	OBJETIVO GENERAL.....	3
4.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
5.	MARCO CONCEPTUAL.....	4
6.	MARCO LEGAL.....	6
7.	DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN.....	10
7.1	Diagrama de flujo .....	10
8.	DATOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	11
8.1	Distribución de habitaciones y camas por hoteles .....	11
8.2	Cumplimiento de los requisitos legales .....	13
8.3	Características de la edificación.....	14
8.4	Zonas de personal .....	15
8.5	Recepción.....	15
8.6	Reservas .....	16
8.7	Baños públicos .....	17
8.8	Área de cocina.....	17
8.9	Restaurante y/o comedor.....	18
8.10	Habitaciones.....	19
8.11	Baños de habitaciones.....	20
8.12	Ropa de cama .....	20
8.13	Seguridad .....	21
8.14	Zona de mantenimiento.....	21
8.15	Personal.....	22
8.16	Otros servicios .....	22
9.	CONCLUSIONES .....	24
10.	RECOMENDACIONES GENERALES.....	29
11.	ANEXOS .....	31

## Índice de tablas

<i>Tabla 1. Marco Legal. Guía para la implementación de la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002 .....</i>	<i>9</i>
<i>Tabla 2. Número de Habitaciones y Camas. Elaboración Propia. 2017.....</i>	<i>11</i>
<i>Tabla 3. Distribución de habitaciones y camas por hoteles. Elaboración Propia. 2017 .....</i>	<i>13</i>
<i>Tabla 4. Cumplimiento de los Requisitos Legales. Elaboración Propia. 2017 .....</i>	<i>13</i>
<i>Tabla 5. Características de la Edificación. Elaboración Propia. 2017 .....</i>	<i>14</i>
<i>Tabla 6. Zonas de Personal. Elaboración Propia. 2017 .....</i>	<i>15</i>
<i>Tabla 7. Recepción. Elaboración Propia. 2017.....</i>	<i>16</i>
<i>Tabla 8. Reservas. Elaboración Propia. 2017.....</i>	<i>16</i>
<i>Tabla 9. Baños Públicos. Elaboración Propia. 2017 .....</i>	<i>17</i>
<i>Tabla 10. Área de Cocina. Elaboración Propia. 2017 .....</i>	<i>18</i>
<i>Tabla 11. Restaurante/Comedor. Elaboración Propia. 2017 .....</i>	<i>18</i>
<i>Tabla 12. Habitaciones. Elaboración Propia. 2017.....</i>	<i>19</i>
<i>Tabla 13. Baños de Habitaciones. Elaboración Propia. 2017 .....</i>	<i>20</i>
<i>Tabla 14. Ropa de Cama. Elaboración Propia. 2017.....</i>	<i>20</i>
<i>Tabla 15. Seguridad. Elaboración Propia. 2017.....</i>	<i>21</i>
<i>Tabla 16. Zona de Mantenimiento. Elaboración Propia. 2017 .....</i>	<i>21</i>
<i>Tabla 17. Personal. Elaboración Propia. 2017.....</i>	<i>22</i>
<i>Tabla 18. Otros Servicios. Elaboración Propia. 2017.....</i>	<i>23</i>

## Índice de ilustraciones

<i>Ilustración 1. Diagrama de Flujo. Elaboración Propia. 2017 .....</i>	<i>10</i>
---	-----------

## Índice de anexos

Anexo 1. Lista de hoteles encuestados. ....	31
Anexo 2. Formato ficha de caracterización. ....	32
Anexo 3. Anexo digital. Caracterización hotelera con registro fotográfico. ....	40

## **1. INTRODUCCIÓN**

Santa Rosa de Cabal es uno de los 47 municipios que conforman el Paisaje Cultural Cafetero Colombiano. Sus características naturales y culturales sumadas con su gastronomía, su gente y la característica natural que aporta el Parque Nacional Natural de los Nevados, hacen de este municipio un importante destino turístico que se posiciona diariamente ante Colombia y el mundo.

El turismo es entendido como una actividad principalmente social y cuyo principal objetivo se convierte en satisfacer las necesidades de ocio y descanso de las personas. El turismo, conocido por muchos como la “industria sin chimeneas”, en muchas ocasiones se convierte en la actividad económica primordial de un territorio.

Con lo mencionado anteriormente, los prestadores de servicios turísticos, especialmente los de alojamiento y hospedaje, deben poner en marcha proyectos con los que se encaminen a mejorar su servicio y la calidad de la infraestructura de sus establecimientos; con los cuales les permita estar dentro de los estándares de calidad mínimos para ofrecer un servicio óptimo.

## 2. JUSTIFICACIÓN

Con la ayuda de la investigación en campo, se pretende realizar una caracterización del sector hotelero en el municipio de Santa Rosa de Cabal y analizar los principales factores que inciden en la calidad del servicio. Se tienen en cuenta aspectos importantes sobre la calidad en la prestación del servicio, tomando como base la Norma Técnica Sectorial Hotelera NTSH 006/2009: *Clasificación de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje. Categorización por estrellas*, para identificar debilidades en cuanto a calidad en los establecimientos dedicados a la prestación del servicio de alojamiento.

Además de esto, mediante la realización de una encuesta se pretende obtener la capacidad de alojamiento en temporadas altas en el municipio mencionado, ya que el municipio es altamente visitado en épocas vacacionales.



### **3. OBJETIVO GENERAL**

Identificar la capacidad de alojamiento del municipio de Santa Rosa de Cabal como destino vacacional enfocado en termalismo y bienestar.

### **4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Aplicar una encuesta basada en parámetros de calidad en los establecimientos hoteleros del municipio.
- Realizar un conteo para tener una aproximación a la capacidad de alojamiento real del municipio.

## 5. MARCO CONCEPTUAL

La Norma Técnica Sectorial Hotelera NTSH 006/2009: *Clasificación de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje. Categorización por estrellas*, define hotel como: *“establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en habitaciones y otro tipo de unidades habitacionales en menor cantidad, privadas, en un edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo y con entrada de uso exclusivo. Además, dispone como mínimo del servicio de recepción, servicio de desayuno y salón de estar para la permanencia de los huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.”*

Esta norma también clasifica los establecimientos de alojamiento y hospedaje según la modalidad en la prestación del servicio de la siguiente manera:

- **Albergue, refugio, hostel:** *establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento preferiblemente en habitaciones semi privadas o comunes, al igual que sus baños, y que puede disponer además, de un recinto común equipado adecuadamente para que los huéspedes se preparen sus propios alimentos, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.*
- **Apartahotel:** *establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en apartamentos independientes, de un edificio, que integren una unidad de administración y explotación pudiendo ofrecer otros servicios complementarios. Cada apartamento está compuesto como mínimo de los siguientes ambientes: dormitorio con baño privado, sala de estar, cocina equipada y comedor.*

- **Apartamentos turísticos:** *unidad habitacional destinada a brindar facilidades de alojamiento y permanencia de manera ocasional a una o más personas, según su capacidad, que puede contar con un servicio de limpieza y como mínimo con los siguientes recintos: dormitorio, sala-comedor, cocina y baño.*
- **Alojamiento rural-lodge:** *establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en unidades habitacionales privadas, ubicado en áreas rurales y cuyo principal propósito es el desarrollo de actividades asociadas a su entorno natural y cultural. Ofrecen además como mínimo servicios de alimentación bajo la modalidad de pensión completa sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.*
- **Posadas turísticas:** *vivienda familiar en que se presta el servicio de alojamiento en unidades habitacionales preferiblemente de arquitectura autóctona, cuyo principal propósito es promover la generación de empleos e ingresos a las familias residentes, prestadoras del servicio.*
- **Recinto de campamento o de camping:** *establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en un terreno debidamente delimitado, asignándole un sitio a cada persona o grupo de personas que hacen vida al aire libre y que utilicen carpas, casas rodantes u otras instalaciones similares para pernoctar.*

## 6. MARCO LEGAL

TEMA	TIPO	NUMERO Y FECHA	AUTORIDAD	NORMA
Patrimonio Cultural	Ley	103 de 1931	Congreso de la República de Colombia Ministerio de Cultura Icontec	Por la cual se fomenta la conservación de los monumentos arqueológicos y/o patrimonio cultural
Flora y Fauna	Ley	17 de 1981	Congreso de la República de Colombia	Protección de Flora y Fauna
Protección, seguridad, salud y bienestar de las personas	Resolución	14861 de 1985	Ministerio de salud	Por la cual se dictan normas para la protección, seguridad, salud y bienestar de las personas en el ambiente y en especial de los minusválidos
Prohibición de bebidas embriagantes a menores de edad	Ley	124 de 1994	Congreso de la República de Colombia	Por la cual se prohíbe el expendio de bebidas embriagantes a menores de edad y se dictan otras disposiciones
Turismo	Ley	300 de 1996	Congreso de la República de Colombia	Ley General de Turismo
Accesibilidad a personas con limitaciones	Ley	361 de 1997	Congreso de la República de Colombia	Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.
Registro Nacional de	Decreto	2074 de 2003	Ministerio de Comercio, Industria	Por el cual se modifica el decreto

TEMA	TIPO	NUMERO Y FECHA	AUTORIDAD	NORMA
Turismo (RNT)			y Turismo	504 de 1997
Control de extranjeros	Decreto	4000 de 2004	Ministerio de Relaciones Exteriores	Por el cual se dictan disposiciones sobre la expedición de visas, control de extranjeros y se dictan otras disposiciones en materia de migración.
Manejo de residuos	Decreto	835 de 2005	Ministerio de medio ambiente	Por el cual se modifica el decreto 1713 de 2002 sobre disposición final de residuos sólidos y se dictan otras disposiciones. Manejo de residuos
Habitaciones adecuadas para discapacitados	Decreto	1538 de 2005	Presidencia de la república	Por la cual se reglamenta parcialmente la ley 361 de 1997
Turismo	Ley	1101 de 2006	Congreso de Colombia	Por la cual se modifica la ley 300 de 1996 ley general de turismo y se dictan otras disposiciones. Registro Nacional de Turismo y contribución parafiscal
Sostenibilidad	Norma Técnica Sectorial TS	002 de 2009	Icontec Ministerio de Comercio, Industria y Turismo Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial	Norma Técnica Sectorial Colombiana 002. Establecimiento de Alojamiento y Hospedaje (EAH). Requisitos de Sostenibilidad
Categorización por estrellas	Norma técnica sectorial NTSH	006 de 2009	Icontec Ministerio de Comercio, Industria	Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje.

TEMA	TIPO	NUMERO Y FECHA	AUTORIDAD	NORMA
			y Turismo Cotelco	Categorización por estrellas. Requisitos
Ley de explotación de niños, niñas y adolescente	Ley	1336 de 2009	Ministro de Comercio, Industria y Turismo Viceministerio de Turismo	Código de Conducta
Antitabaco	Ley	1335 de 2009	Congreso de la República Colombia	"Disposiciones por medio de las cuales se previenen daños a la salud de los menores de edad, la población no fumadora y se estipulan políticas públicas para la prevención del consumo del tabaco y el abandono de la dependencia del tabaco del fumador y sus derivados en la población colombiana"
Buenas prácticas sanitarias	Decreto	2045 y 2171 de 2009	Ministerio del interior y de Justicia de la República de Colombia	Por medio del cual se señala medias aplicables a las piscinas y estructuras similares de uso colectivo y de propiedad privada unihabitacional y se dictan otras disposiciones
Trabajo	Decreto	1443 de 2012	Ministerio del Trabajo	Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo
Base de datos	Ley	1581 de 2012	Congreso de la República	Protección de base de datos
Modificación de la Ley General de Turismo y la Ley 1101 de	Ley	1558 de 2012	Congreso de la República Colombia	Por la cual se modifica la ley 300 de 1996 – Ley General de Turismo y la Ley 1101 de

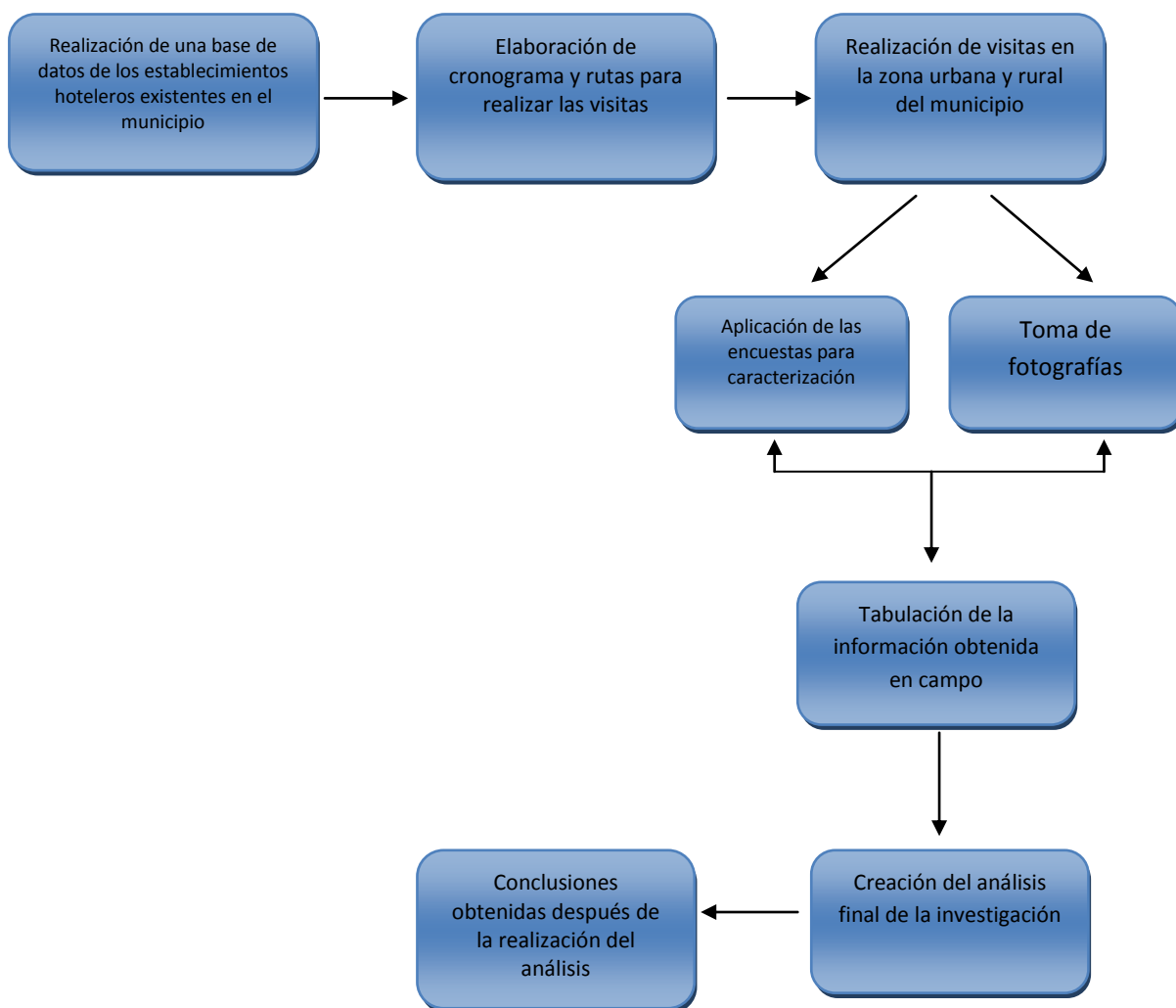
TEMA	TIPO	NUMERO Y FECHA	AUTORIDAD	NORMA
2006				2006 y se dictan otras disposiciones
Requisitos sanitarios y control de plagas	Resolución	2674 de 2013	Ministerio de salud y protección social	Por el cual se reglamenta el artículo 116 del decreto-ley 019 de 2012 y se dictan otras disposiciones
Seguridad y salud en el trabajo	Decreto	1443 de 2014	Ministerio del trabajo	Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del sistema de gestión para la seguridad y salud en el trabajo.
Sostenibilidad	Resolución	3860 de 2015	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Para renovar el Registro Nacional de Turismo (RNT) en 2017 se debe implementar y autoevaluar el cumplimiento de los requisitos de la norma
Actualización RNT	Decreto	229 de 2017	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	“Por el cual se establecen las condiciones y requisitos para la inscripción y actualización en el Registro Nacional de Turismo y se modifican en su integridad las secciones 1,2 Y 3 del capítulo 1 del título 4 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector Comercio, Industria y Turismo”

**Tabla 1. Marco Legal. Guía para la implementación de la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002**

## 7. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

Tanto para la investigación a nivel cualitativo como cuantitativo, se realizó la aplicación de una encuesta a un total de 49 hoteles distribuidos en la zona urbana y rural del municipio. El tiempo de investigación en campo inició en el mes de abril del año 2017 y finalizó en el mes de junio del mismo año. La investigación se desarrolló de la siguiente manera:

### 7.1 Diagrama de flujo



*Ilustración 1. Diagrama de Flujo. Elaboración Propia. 2017*



El formato utilizado para la encuesta consta de 15 ítems, en donde se evalúan aspectos relacionados con los requisitos legales y una lista de chequeo con los requisitos de infraestructura y servicio. Dicho formato se puede encontrar en los anexos digitales del presente documento y como complemento las fotografías que respaldan la información obtenida en campo de cada uno de los hoteles visitados.

## 8. DATOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN

Con la información obtenida en campo, se pudo identificar un número aproximado de camas y habitaciones tanto de la zona rural como urbana con las que cuenta el municipio actualmente. Se relacionan de la siguiente manera:

Número de Habitaciones y Camas, zona urbana y rural del municipio de Santa Rosa.

NUMERO DE HABITACIONES	<b>612</b>
No DE CAMAS SENCILLAS	<b>517</b>
No DE CAMAS DOBLES	<b>710</b>

*Tabla 2. Número de Habitaciones y Camas. Elaboración Propia. 2017*

### 8.1 Distribución de habitaciones y camas por hoteles

Hotel	Número de Habitaciones	Número de Camas Sencillas	Número de Camas Dobles
Suite Santa Rosa	16	10	13
Las Araucarias	16	10	17
Cabal	8	8	5
Los Cristales	29	16	28
Del Turismo	11	7	20
Coffee Town Hostel	7	12	5
Cafetero	10	24	1
Los Ángeles	8	10	5

<b>Hotel</b>	<b>Número de Habitaciones</b>	<b>Número de Camas Sencillas</b>	<b>Número de Camas Dobles</b>
Cabañas Mónaco	10	4	10
Hotel Campestre El Cortijo	34	8	74
Ecohotel Vísperas	9	12	9
Hospedaje El Mirador	7	6	16
Hospedaje El Edén	8	11	9
Finca Marcelandia	21	18	21
Cabañas La Herradura	5	0	10
Hacienda Santa Clara	19	8	12
Mamatina	4	3	8
Matisses Hotel y Spa	12	2	19
Zaita Wellness Hotel	7	4	6
Cabañas JC	30	13	43
Hotel Campestre La Fragata	18	8	12
Sauzalito	6	20	10
La Toscana	6	9	5
Bariloche	8	6	11
Cabañas y vivero Las Bifloras	17	57	17
Hospedaje Don Lolo Granja Integral	6	8	6
Centro Recreacional Los Toboganes	12	10	26
Eco Termas Centro Turístico San Vicente	22	36	22
Mallorca Hostel	8	15	16
Villa Carolina Hospedaje Turístico	10	14	9
Girasol	11	4	12
Fundadores Patrimonio	13	8	10
Siete Hierbas Hostel	5	4	6
Hostal Maderos	6	10	3
Casa Rosada	6	4	6
Bananas Hostel	6	1	10
Fermin	8	15	8
Cádiz	14	5	19
Cabañas Simón El Turista	6	9	3
Casa Colonial Santa Rosa	20	8	14
Casona Real Santa Rosa	16	11	23
Castillo Plaza	19	0	22
Colonial Santa Rosa	16	5	18
Faroazul	15	30	18
Las Marianas	12	3	13

Hotel	Número de Habitaciones	Número de Camas Sencillas	Número de Camas Dobles
Marquez	15	14	12
Plaza San Miguel	13	8	14
Santa Juana	15	2	21
Villa Mary	12	7	13
<b>TOTAL</b>	<b>612</b>	<b>517</b>	<b>710</b>

*Tabla 3. Distribución de habitaciones y camas por hoteles. Elaboración Propia. 2017*

Cabe anotar que todos los hoteles visitados se encuentran inscritos en el RNT (Registro Nacional de Turismo), el cual debe renovarse cada año.

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la caracterización del sector hotelero en el municipio en mención.

## 8.2 Cumplimiento de los requisitos legales

CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS LEGALES		
CRITERIO	SI	NO
Matricula Mercantil vigente	48	1
Certificado de Visita de Bomberos	41	8
Concepto sanitario	42	7
Registro Nacional de Turismo	48	1
Conoce la NTSTS 002-Está realizando la implementación de la norma?	43	6
Conoce la Ley 1581 del 2012 de protección de base de datos	37	12

*Tabla 4. Cumplimiento de los Requisitos Legales. Elaboración Propia. 2017*

- Todos los prestadores de servicios turísticos deben estar inscritos en el RNT (Registro Nacional de Turismo) para poder realizar sus operaciones en Colombia. De los hoteles encuestados, el 2.08% que corresponde a 1 establecimiento, aún no hace la actualización del RNT, lo cual es perjudicial para el establecimiento por estar prestando sus servicios sin el debido registro.

- El 12.24% de los hoteles encuestados no tienen conocimiento acerca de la Norma Técnica Sectorial 002 de sostenibilidad. El resto de establecimientos se encuentran actualmente en proceso de implementación o han hecho la declaración de la primera parte para realizar la actualización del Registro Nacional de Turismo para el año 2017.
- El 24.49% de estos establecimientos desconocen la Ley de Protección de Bases de Datos, lo que podría generar sanciones por parte de la Super Intendencia de Sociedades a los establecimientos que no hayan reportado sus bases de datos a junio de 2017.

### 8.3 Características de la edificación

CARACTERISTICAS DE LA EDIFICACIÓN		
CRITERIO	SI	NO
Señalización de seguridad (preventiva, informativa y de emergencia)	47	2
Mecanismos de extinción y prevención contra incendios	47	2
El mobiliario y la infraestructura del edificio está en buen estado de conservación.	48	1
Señalizadas con claridad la ubicación de las habitaciones	46	3
Se cuenta con tomas eléctricas en todas las áreas	48	1
Acceso a las áreas del hotel para personas en estado de discapacidad	16	33
Tiene servicio de parqueadero.	33	16
Posee salón de reuniones.	30	19

*Tabla 5. Características de la Edificación. Elaboración Propia. 2017*

- El 67.34% de los establecimientos no cuentan con las instalaciones de acceso al hotel habilitadas para el ingreso de personas con movilidad reducida, los demás establecimientos se encuentran en el proceso de adecuación ya que es primordial para obtener la certificación en la norma de sostenibilidad.

- El 32.65% no cuentan con servicio de parqueadero, lo que se convierte en una molestia para los visitantes que llegan al municipio en vehículo propio. El servicio de parqueadero se considera primordial para la prestación del servicio de alojamiento.

#### 8.4 Zonas de personal

ZONAS DE PERSONAL		
CRITERIO	SI	NO
Oficinas para el personal administrativo	28	21
Comedor dotado, para el personal de servicio fuera del área de cocina	28	21
Baños para el personal	42	7
Lockers para uso de los empleados	32	17

*Tabla 6. Zonas de Personal. Elaboración Propia. 2017*

- El 42.85% de los establecimientos no cuentan con un comedor para el uso exclusivo del personal.
- El 14.28% de los establecimientos no cuenta con baños solo para el personal por lo que deben usar los baños de las áreas comunes que están destinados para el uso de los huéspedes.

#### 8.5 Recepción

RECEPCIÓN		
CRITERIOS	SI	NO
Un área habilitada con mostrador para el registro del huésped	46	3
Algún software que facilite los procesos de check in – checkout, otros (aplica para hoteles categoría 4 y 5 estrellas)	13	36
Las tarifas están en un lugar visible	12	37
La facilidad de recibir tarjetas débito o crédito	24	25
Información turística de la ciudad o región	46	3
Cerca del área de recepción un teléfono público y directorio(s) telefónico(s).	21	28
Dentro del procedimiento del check in ofrecer el seguro hotelero	31	18
Comunicación telefónica con las habitaciones	11	38

<b>RECEPCIÓN</b>		
<b>CRITERIOS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Caja de seguridad	9	40
Visible el Código de Conducta (Ley 1336 de 2009)	40	9
Tiene formatos para el registro de quejas y sugerencias	25	24
Acceso limpio e iluminado adecuadamente, sin obstáculos	49	0
Realiza de manera oportuna el reporte de extranjeros.	47	2

*Tabla 7. Recepción. Elaboración Propia. 2017*

- El 36.73% de los establecimientos no ofrece seguro hotelero en el check in, lo que se considera como un riesgo tanto para el establecimiento como para el huésped durante el tiempo de estadía en el hotel.
- El 73.46% de los establecimientos no cuenta con un sistema para facilitar los procesos de check in y check out, lo que puede ocasionar demoras en estos procesos, además de no tener un control sobre la ocupación y otros aspectos de las habitaciones.

## 8.6 Reservas

<b>RESERVAS</b>		
<b>CRITERIOS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
El hotel dispone de medios técnicos o sistematizados que permitan realizar las reservas con prontitud.	37	12
Se comercializa a través de las OTTAS (booking – tripadvisor).	37	12
Posee convenios o trabaja articuladamente con agencias de viajes y operadores de la zona.	24	25
Tiene definida algún tipo de estrategia de promoción ¿Cuál?	41	8

*Tabla 8. Reservas. Elaboración Propia. 2017*

- El 24.48% de los establecimientos no se comercializa a través de OTAs (Agencias de Viaje en Línea), lo que se considera una desventaja para el hotel al no ser encontrado por estos medios a nivel nacional e internacional.

- El 51.02% no tiene convenios ni trabaja articuladamente con agencias de viajes lo que ocasiona que se ponga en desventaja al frente de otros establecimientos que promocionan y son promocionados por otros prestadores de servicios turísticos.
- El 16.32% de los establecimientos no tiene definido ningún tipo de estrategia de promoción diferente al voz a voz.

## 8.7 Baños públicos

BAÑOS PÚBLICOS		
CRITERIO	SI	NO
Baños independientes para cada género	23	25
En los baños públicos un mecanismo de ventilación o extracción mecánica de olores.	45	3
Cesto para papeles con tapa, dispensador de toallas, dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario, orinal en el baño de caballeros, lavamanos, espejo, gancho fijo para colgar bolsos y prendas.	46	2
Jabón líquido, papel higiénico, toallas de papel	48	0

*Tabla 9. Baños Públicos. Elaboración Propia. 2017*

- El 4.08% de los establecimientos no cuentan en sus baños públicos con cesto para papeles y otros artículos básicos. El porcentaje restante cuenta con los artículos básicos como jabón (en barra), toallas de papel, espejo, papel higiénico.
- El 51.02% de los establecimientos no cuentan con baños independientes para cada género lo que puede resultar incomodo para los huéspedes y afectar la calidad del servicio.

## 8.8 Área de cocina

ÁREA DE COCINA		
CRITERIOS	SI	NO
Extractores de humo y suficiente ventilación	23	5
Los pisos y paredes están en perfecto estado de conservación	28	0
Los equipos y utensilios están en perfecto estado de mantenimiento	28	0
Equipos de refrigeración y congelación	28	0

ÁREA DE COCINA		
CRITERIOS	SI	NO
Un área de almacenamiento para materia prima	28	0

*Tabla 10. Área de Cocina. Elaboración Propia. 2017*

- El 42.85% de los establecimientos no cuenta con un área de cocina destinada a la prestación de algún tipo de alimentación durante la estadía en el hotel.
- El 57.15% restante cuenta con un área de cocina en buenas condiciones para la prestación del servicio de alimentación, cuentan con unas instalaciones en buenas condiciones y los equipos y utensilios en buen estado.

## 8.9 Restaurante y/o comedor

RESTAURANTE Y/O COMEDOR		
CRITERIOS	SI	NO
Cuenta con un área y mobiliario adecuado para prestar el servicio de A&B	21	0
El área esta ordenada, iluminada y en perfecto estado de limpieza	21	0
Tanto la cristalería como la cubertería están en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas).	21	0

*Tabla 11. Restaurante/Comedor. Elaboración Propia. 2017*

- El 42.85% de los establecimientos no cuenta con un área de restaurante o comedor destinada a la prestación de algún tipo de alimentación durante la estadía en el hotel.
- El 57.15% restante cuenta con un área de comedor o restaurante en buenas condiciones para la prestación del servicio de alimentación, se encuentran las áreas ordenadas y en buen estado.



## 8.10 Habitaciones

HABITACIONES		
CRITERIOS	SI	NO
En la puerta de entrada de la habitación cadena, pivote o pasador	45	4
Ventilación mecánica o natural	49	0
Las instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible.	24	25
Directorio de servicios	13	36
Televisor y control remoto	43	6
Teléfono	14	35
El closet o armario dispone de cajoneras, ganchos, entre paños, perchero, entre otros.	41	8
Una mesa de noche entre dos camas	44	5
Dos mesas de noche para camas dobles	38	11
Una silla, sillón o sofá	28	21
Un maletero	20	29
Somier o base ajustable o cama (s)	40	9
Cajilla de seguridad	4	45
Colchones resortados	36	13
Una almohada por cada huésped	49	0
Las cortinas persianas o similares, paredes, pisos y/o tapetes, y el mobiliario están en perfecto estado de mantenimiento.	49	0
Artículos decorativos	43	6
Cesto para basura	24	25
Posee habitación habilitada para personas con movilidad reducida.	13	36
La Habitación posee las medidas mínimas de espacio para prestar un servicio óptimo.	46	3

*Tabla 12. Habitaciones. Elaboración Propia. 2017*

- El 73.46% de los establecimientos no cuenta con habitación adecuada para personas con movilidad reducida, el 26.54% de los hoteles tienen por lo menos una habitación adecuada para la comodidad de personas con discapacidad o movilidad reducida.
- El 51.02% de los establecimientos no tienen al interior de sus habitaciones instrucciones de evacuación y emergencia.

## 8.11 Baños de habitaciones

BAÑOS DE HABITACIONES		
CRITERIOS	SI	NO
Agua caliente y fría	49	0
Ventilación natural o extracción mecánica de olores	45	4
Pasamanos de seguridad en la ducha	13	36
Una toalla de cuerpo por cada huésped y una toalla de manos por cada dos personas en la misma habitación, sin roturas, ni manchas.	49	0
Cesto para papeles con tapa, toallero, jabonera o dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario, lavamanos, y espejo	48	1
Jabón, champú - amenitis	47	2
Posee Baño habilitada para personas con movilidad reducida.	14	35
Los baños poseen las medidas mínimas de espacio para prestar un servicio óptimo.	48	1
Tiene establecido un proveer de este tipo de insumos.	26	23

Tabla 13. Baños de Habitaciones. Elaboración Propia. 2017

- El 71.42% de los establecimientos no tienen baños adecuados para personas con movilidad reducida, lo que indica que será un inconveniente para la certificación de la NTS 002.
- El 97.95% de los establecimientos cuentan con los artículos básicos como jabón, toallas de papel, cesto para basura en los baños de las habitaciones.

## 8.12 Ropa de cama

ROPA DE CAMA		
CRITERIOS	SI	NO
La ropa de cama es mínimo 50% poliéster 50% algodón	49	0
Un inventario mínimo de dos juegos por cama de tendidos, sábanas, sobre sábanas, fundas, protectores de colchón, protectores de almohadas, sin manchas, descocidos, perforaciones o decoloración de los tejidos	49	0
cobijas y almohadas adicionales disponibles para los huéspedes	49	0
La ropa de cama está en óptimas condiciones.	49	0
Tiene establecido un proveer de este tipo de insumos.	28	21

Tabla 14. Ropa de Cama. Elaboración Propia. 2017

- El 42.85% de los establecimientos no tiene establecido un proveedor de este tipo de insumos.
- El 100% de los establecimientos tiene en buenas condiciones la ropa de cama y tienen como mínimo un inventario de dos juegos de tendido por cama.

### 8.13 Seguridad

SEGURIDAD		
CRITERIOS	SI	NO
Algún mecanismo de control para el acceso al hotel, a las habitaciones y a los visitantes no alojados.	44	5
El procedimiento que asegura que el cliente recupera los objetos olvidados en el hotel con un tiempo de custodia mínimo de un (1) mes, exceptuando los elementos perecederos y/o tóxicos.	46	3

*Tabla 15. Seguridad. Elaboración Propia. 2017*

- El 6.12% de los establecimientos no tiene definido ningún mecanismo que le asegure al cliente la recuperación de sus objetos olvidados; el 93.88% restantes utilizan la llamada como primer medio para la recuperación de objetos olvidados y por otra parte, algunos establecimientos optan por enviarlos por encomienda.
- El 10.20% de los establecimientos no tiene ningún mecanismo de control para el acceso al hotel, lo que puede ser un poco inseguro para los huéspedes y para el personal del hotel.

### 8.14 Zona de mantenimiento

ZONA DE MANTENIMIENTO		
CRITERIOS	SI	NO
El hotel cuenta con un programa de mantenimiento preventivo y registros de mantenimiento correctivo que garantice el buen estado de la edificación en las áreas internas y externas.	45	4
El hotel cuenta con un programa de control de plagas	46	2
Los pisos de las habitaciones están en buen estado, sin manchas, quemaduras o roturas; alfombras en idéntico caso.	47	1
Se tiene un registro diario de aseo y desinfección de baños, públicos, en habitaciones y del personal.	31	18

*Tabla 16. Zona de Mantenimiento. Elaboración Propia. 2017*

- El 8.16% de los establecimientos no cuenta con un programa de mantenimiento preventivo y correctivo, lo que puede causar daños en las diferentes instalaciones si no se detectan fallas a tiempo, ocasionando el aumento de costos durante la operación del hotel.
- El 36.73% de los establecimientos no cuenta con registro diario de aseo diario.
- El 95.91% de los establecimientos tienen sus pisos en buen estado y sin manchas

### 8.15 Personal

PERSONAL		
CRITERIOS	SI	NO
El hotel tiene su personal uniformado en perfecto estado, sin manchas decoloramientos, roturas o descosidos, e identificado de acuerdo con las políticas definidas.	35	14
Su personal tiene algún tipo de capacitación.	35	14

*Tabla 17. Personal. Elaboración Propia. 2017*

- El 28.57% de los establecimientos no tiene su personal uniformado.
- El 28.57% de los establecimientos no tienen a su personal en algún tipo de capacitación.

### 8.16 Otros servicios

OTROS SERVICIOS		
CRITERIOS	SI	NO
Cuarto para el manejo de basuras	33	16
Tanque de reserva para 1 día de consumo con una ocupación del 100%	41	8
Servicio de WIFI (aplica hoteles considerados 3, 4 y 5 estrellas)	37	12
Definidos los contactos para el acceso a servicios médicos	38	11
Botiquín de primeros auxilios con los requerimientos de la Administradora de Riesgos Profesionales (ARP)	46	3
Dentro de su portafolio el servicio de reservación de espectáculos locales y tours.	29	20
El personal del hotel conoce los atractivos turísticos del Departamento.	45	4

<b>OTROS SERVICIOS</b>		
<b>CRITERIOS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
El hotel cuenta con póliza de responsabilidad civil.	36	13
Plan de emergencia para incendios, desastres naturales, accidentes de: Empleados, huéspedes; tiene personal capacitado para atender alguna emergencia	37	12
Manual de manejo y cuarto de residuos sólidos.	31	18
Ofrece seguro hotelero	31	18
El hotel ofrece servicio de lavandería.	31	18
El hotel ofrece desayuno a sus huéspedes.	34	15
El hotel cuenta con el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST). En qué fecha fue elaborado?	32	17
Existe un cronograma de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). Se está implementando?	32	17
La empresa tiene un Coordinador de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) con funciones definidas?	32	17

*Tabla 18. Otros Servicios. Elaboración Propia. 2017*

- El 34.69 de los establecimientos no cuenta con un programa de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo.
- El 30.61% de los establecimientos no ofrece desayuno a los huéspedes.
- El 26.53% de los establecimientos no cuentan con póliza de responsabilidad civil, lo que significa un riesgo en caso de que se lleguen a presentar accidentes en el hotel.
- El 24.48% no cuentan con ningún plan de emergencias en caso de desastres naturales ni están capacitados en primeros auxilios.

## 9. CONCLUSIONES

- El municipio de Santa Rosa de Cabal es un centro turístico de gran movimiento principalmente los fines de semana pero existen falencias en el manejo administrativo y operativo del sector hotelero en el municipio.
- En general, la mayoría de los establecimientos hoteleros se encuentran al día en cuanto a requisitos legales, aunque cabe resaltar que durante la encuesta, algunas de las personas que facilitaron la información se notaban con cierta duda acerca de la vigencia de estos requisitos pues son personas que únicamente se encargan de recibir a los huéspedes y ubicarlos en su respectiva habitación.
- En cuando a la Norma Técnica Sectorial 002, se encuentra que la mayoría de los establecimientos hicieron la declaración de la primera parte y con esta pudieron realizar la renovación del Registro Nacional de Turismo para el año 2017, pero en muchos de los establecimientos es evidente que sólo quedó en esa declaración pues no se evidencia en las instalaciones que por el momento se esté implementando la norma.
- En general, la mayoría de los establecimientos cuentan con señalética preventiva pero se debe mencionar que muchos de ellos solo tienen actualmente señalización básica como rutas de evacuación o escaleras. Hace falta señalización importante en caso de incendios o establecer puntos de encuentro en caso de se llegue a presentar sismos u otros desastres naturales. Tampoco existe señalización que permita ubicar a los huéspedes con referencia a las habitaciones.
- Actualmente, el 28,57% de los establecimientos no cuentan con el personal uniformado, en muchos de los casos se evidencia el abandono por parte de los administradores o

propietarios de estos establecimientos al no exigir a los encargados una excelente presentación personal para recibir a los huéspedes.

- Durante las visitas a los hoteles, se pudo evidenciar el deterioro de la ropa con la que se presentan estas personas, ropa con decoloramientos y roturas, por lo que se considera que esto es un motivo de peso para que disminuya la calidad del servicio al ser estas personas la primera cara con la que se encuentran los huéspedes.
- Es importante mencionar que las características de servicio anteriores se pueden dar por la falta de capacitación en aspectos como servicio en el sector hotelero, servicio al cliente en general y desconocimiento de estas personas acerca de la importancia de la calidad del servicio en la industria de la hospitalidad. Por tal motivo se considera importante que estos establecimientos hoteleros capaciten a su personal y motivando al cliente interno para optimizar el servicio y satisfacer al 100% las necesidades del cliente externo.
- Se pudo evidenciar que la mayoría de los empleados de los establecimientos visitados no están preparados académicamente para prestar un buen servicio en los hoteles, a través del desarrollo de la encuesta, se pudo notar que muchas de estas personas que trabajan en estos establecimientos lo hacen con lo que se conoce popularmente como “agregados de finca” el cual consiste en cuidar el lugar, adicionando a esto el tener que recibir a los huéspedes y ubicarlos. A su vez, son ellos mismos quienes realizan las labores de aseo, camarería, jardinería, etc.
- En general, el personal que trabaja en estos establecimientos es bastante reducido, en la mayoría de casos se cuenta únicamente con dos empleados de tal manera que realizan distintas labores como se mencionaba anteriormente, se considera que este factor puede llegar a ser crítico dentro del sector hotelero pues puede llevar al personal a sentirse

cansado o agobiado debido a las múltiples ocupaciones. Se pudo evidenciar también que la administración de estos establecimientos prefiere contratar personal para las temporadas altas.

- Los establecimientos carecen de personal bilingüe, por lo que el turista extranjero se ve obligado a tener su propio interprete o a acudir a medios electrónicos para facilitar la comunicación, por lo tanto se considera imprescindible la presencia de personal capacitado en una segunda lengua, sobre todo en este territorio que se posiciona diariamente a nivel internacional.
- La administración de algunos establecimientos hoteleros no tiene como prioridad crear alianzas estratégicas para fortalecer el sector.
- La mayoría de los establecimientos optan por comercializarse por medio de agencias de viajes en línea como Booking o TripAdvisor, lo que les permite ser conocidos a nivel nacional e internacional y obtener una puntuación en cuanto a la calidad del servicio recibiendo así un beneficio para el establecimiento.
- La mayoría de los establecimientos hoteleros no cuentan con personal bilingüe para mejorar la atención y calidad del servicio hacia los visitantes extranjeros que no manejan el idioma español, estos se ven obligados a portar sus propios dispositivos para comunicarse con el personal de los hoteles, lo que podría causar molestia a este tipo de turista.
- En términos generales, se considera que el sector hotelero del municipio de Santa Rosa de Cabal debe hacer un gran esfuerzo para encaminarse a potencializar el mismo ya que el medio cuenta con las herramientas para posicionarse y ser competitivos a nivel local, nacional e internacional.



- El municipio de Santa Rosa de Cabal puede llegar a contar con 135 habitaciones y 289 camas más distribuidas en 16 hoteles, los cuales actualmente se encuentran en proceso de remodelación o próximos a abrir sus instalaciones para reiniciar sus operaciones.
- En cuanto a la Norma Técnica Sectorial Colombiana 006 de categorización por estrellas, se encuentra que el municipio de Santa Rosa de Cabal la mayoría de establecimientos hoteleros no cuentan con el cumplimiento de los requisitos establecidos para obtener por lo menos la categoría de 2 estrellas.
- Según la Norma Técnica Sectorial Colombiana 006 de categorización por estrellas, los hoteles de 1 estrella deberán cumplir con el 90% de los requisitos de planta definidos en la norma que corresponden a 46 puntos y con el 100% de los requisitos de servicio definidos en la norma que corresponden a 99 puntos.
- Los hoteles de 2 estrellas deberán cumplir con el 90% de los requisitos de planta definidos en la norma que corresponden a 46 puntos y el 100% de los requisitos definidos en la norma que corresponde a 101 puntos.

Durante las visitas a cada uno de los establecimientos se pudo observar que:

- El 81,63% no cuentan con cajilla de seguridad en la recepción.
- Tan solo el 32,65% de estos hoteles cuentan con acceso al hotel para personas discapacitadas.
- El 51,02% de los hoteles no tienen baños públicos independientes para cada género.
- El 51,02% de los hoteles no cuentan con un cesto para basuras dentro de la habitación.
- El 44,89% de los hoteles no ofrecen servicio de restaurante y/o comedor.
- El 30.61% de los hoteles no ofrecen desayuno dentro de la tarifa.

- El 16,32% de los hoteles no cuentan con tanque de reserva de agua potable.
- El 14,28% de los hoteles no cuentan con baños sólo para el uso del personal.
- El 32,65% de los hoteles no cuentan con cuarto para manejo de basuras.
- El 48,97% de los hoteles no cuentan con formatos para el registro de quejas y sugerencias.
- El 75,51% de los hoteles no tienen las tarifas visibles en el área de recepción.
- El 71,42% de los hoteles no cuentan con comunicación telefónica con las habitaciones.
- El 57,14% de los hoteles no cuentan con un teléfono público cerca del área de recepción.

Por los puntos expuestos anteriormente, se considera que el sector hotelero de Santa Rosa de Cabal actualmente no está en condiciones de entrar en la categoría de 1 y 2 estrellas tanto por los requisitos de planta como de servicio que no se cumplen en la mayoría y que pueden considerarse en algunos casos básicos para la prestación de un servicio optimo.

- El entorno competitivo del sector hotelero en el municipio de Santa Rosa de Cabal es muy incierto debido a la carencia de elementos básicos en cuanto a calidad de servicio y de infraestructura, que en caso de tenerlos podrían encaminarlos hacia la diferenciación y el éxito.

## **10. RECOMENDACIONES GENERALES**

Como recomendaciones generales se considera necesario que los establecimientos de alojamiento y hospedaje del municipio de Santa Rosa de Cabal mejoren la calidad de sus edificaciones mediante la instalación de pasamanos en las duchas teniendo en cuenta principalmente a las personas con limitaciones físicas y acondicionar también las zonas comunes y de acceso al hotel.

Para evitar futuras sanciones, los hoteles que no cuentan con un programa en Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo deben implementarlo, ya que es estrictamente necesario que tanto el personal como las directivas lo conozcan y lo cumplan.

Los hoteles que cuenten con suficiente espacio deberían habilitar una zona para realizar eventos y una zona que funcione como parqueadero, ya que actualmente la mayoría de establecimientos no cuentan con uno y este se considera un servicio primordial en el sector hotelero.

Se recomienda que los establecimientos cuenten con un área destinada para el uso únicamente del personal, en donde se encuentren los baños y Lockers para una mayor comodidad y seguridad.

Muchos de los establecimientos visitados no cuentan con un área habilitada con mostrador para el registro del huésped; se considera que la recepción es el corazón del negocio hotelero y es la tarjeta de presentación del hotel pues es el primer departamento con el que cliente tiene relación, por lo cual se recomienda que cuenten con un área habilitada para recibir a los huéspedes.

Al sector hotelero se le recomienda que capaciten más al personal en cuanto a servicio al cliente y los procesos que se llevan a cabo en el sector hotelero para una mejor experiencia del huésped.

Se recomienda al sector hotelero en general, tener a su personal debidamente uniformado ya que es importante para la presentación e imagen del establecimiento.

Por higiene y seguridad se considera necesario que cada establecimiento cuente con un cuarto destinado solo para el manejo de las basuras y con su manual.

Es importante que los hoteles inicien el proceso para llegar a la certificación en sostenibilidad.

Todos los establecimientos deberían ofrecer desayuno dentro de la tarifa para hacer más placentera la estancia del huésped, además se considera que el desayuno es uno de los servicios más importantes de un hotel.

Se recomienda que a nivel municipal se implemente un modelo de calidad que permita medir la calidad del servicio en los establecimientos hoteleros, de tal manera que se puedan hacer evaluaciones constantes que permitan direccionar hacia la mejora continua del servicio.

Muchos de los establecimientos visitados no cuentan con una cocina pero tampoco ofrecen directorio de servicios a los huéspedes, se recomienda que cada habitación cuente con un directorio de servicios de modo que el huésped tenga acceso a restaurantes o cafeterías.

## 11. ANEXOS

### Anexo 1. Lista de hoteles encuestados.

Suite Santa Rosa	Hostal Maderos
Las Araucarias	Casa Rosada
Cabal	Bananas Hostel
Los Cristales	Fermin
Del Turismo	Cádiz
Coffee Town Hostel	Cabañas Simón El Turista
Cafetero	Casa Colonial Santa Rosa
Los Ángeles	Casona Real Santa Rosa
Cabañas Mónaco	Castillo Plaza
Hotel Campestre El Cortijo	Colonial Santa Rosa
Ecohotel Vísperas	Faroazul
Hospedaje El Mirador	Las Marianas
Hospedaje El Edén	Marquez
Finca Marcelandia	Plaza San Miguel
Cabañas La Herradura	Santa Juana
Hacienda Santa Clara	Villa Mary
Mamatina	Hospedaje Don Lolo Granja Integral
Matisses Hotel y Spa	Centro Recreacional Los Toboganes
Zaita Wellness Hotel	Eco Termas Centro Turístico San Vicente
Cabañas JC	Mallorca Hostel
Hotel Campestre La Fragata	Villa Carolina Hospedaje Turístico
Sauzalito	Girasol
La Toscana	Fundadores Patrimonio
Bariloche	Siete Hierbas Hostal
Cabañas y vivero Las Bifloras	

## Anexo 2. Formato ficha de caracterización.

### DATOS DEL HOTEL

NOMBRE:

DIRECCIÓN:

REPRESENTANTE LEGAL:

ADMINISTRADOR VICTOR ALONSO MARTINEZ

FAX:

PAGINA WEB:

MUNICIPIO:

TELÉFONOS:

TELÉFONOS:

E-MAIL:

No de habitaciones No de Camas Sencillas No de Camas Dobles

No de Camas Queen \_\_\_\_\_ No de Camas King \_\_\_\_\_

TIPO DE HABITACIONES	CANTIDAD	TARIFA 1 PAX	TARIFA 2 PAX

### REQUISITOS LEGALES

1. EVALUACIÓN		SI	NO	OBSERVACIONES
1.1	Matricula Mercantil vigente			
1.2	Certificado de Visita de Bomberos			
1.3	Concepto sanitario			
1.4	Registro Nacional de Turismo			
1.5	Conoce la NTSTS 002-Está realizando la implementación de la norma?			

1.6	Conoce la Ley 1581 del 2012 de protección de base de datos			
-----	--	--	--	--

**LISTA DE CHEQUEO**  
**REQUISITOS DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIO**

2. EDIFICACIÓN		SI	NO	OBSERVACIONES
<b>El hotel tiene:</b>				
2.1	Señalización de seguridad (preventiva, informativa y de emergencia)			
2.2	Mecanismos de extinción y prevención contra incendios			
2.3	El mobiliario y la infraestructura del edificio está en buen estado de conservación.			
2.4	Señalizadas con claridad la ubicación de las habitaciones			
2.5	Se cuenta con tomas eléctricas en todas las áreas			
2.6	Acceso a las áreas del hotel para personas en estado de discapacidad			
2.7	Tiene servicio de parqueadero.			
2.8	Posee salón de reuniones.			

3. ZONAS DE PERSONAL		SI	NO	OBSERVACIONES
<b>El hotel tiene:</b>				
3.1	Oficinas para el personal administrativo			
3.2	Comedor dotado, para el personal de servicio fuera del área de cocina			
3.3	Baños para el personal			
3.4	Lockers para uso de los empleados			

4. RECEPCIÓN		SI	NO	OBSERVACIONES
<b>El hotel tiene:</b>				
4.1	Un área habilitada con mostrador para el registro del huésped			
4.2	Algún software que facilite los procesos de check in – checkout, otros (aplica para hoteles categoría 4 y 5 estrellas)			
4.3	Las tarifas están en un lugar visible			
4.4	La facilidad de recibir tarjetas débito o crédito			
4.5	Información turística de la ciudad o región			
4.6	Cerca del área de recepción un teléfono público y directorio(s) telefónico(s).			
4.7	Dentro del procedimiento del check in ofrecer el seguro hotelero			
4.8	Comunicación telefónica con las habitaciones			
4.9	Caja de seguridad			
4.10	Visible el Código de Conducta (Ley 1336 de 2009)			
4.11	Tiene formatos para el registro de quejas y sugerencias			
4.12	Acceso limpio e iluminado adecuadamente, sin obstáculos			
4.13	Realiza de manera oportuna el reporte de extranjeros.			

5. RESERVAS		SI	NO	OBSERVACIONES
5.1	El hotel dispone de medios técnicos o sistematizados que permitan realizar las reservas con prontitud.			
5.2	Se comercializa a través de las OTTAS (booking – tripadvisor)			



5.3	Posee convenios o trabaja articuladamente con agencias de viajes y operadores de la zona.			
5.4	Tiene definida algún tipo de estrategia de promoción ¿Cuál?			

6. BAÑOS PÚBLICOS		SI	NO	OBSERVACIONES
<b>El hotel tiene:</b>				
6.1	Baños independientes para cada género			
6.2	En los baños públicos un mecanismo de ventilación o extracción mecánica de olores.			
6.3	Cesto para papeles con tapa, dispensador de toallas, dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario, orinal en el baño de caballeros, lavamanos, espejo, gancho fijo para colgar bolsos y prendas.			
6.4	Jabón líquido, papel higiénico, toallas de papel			

7. ÁREA DE COCINA		SI	NO	OBSERVACIONES
<b>El hotel tiene:</b>				
7.1	Extractores de humo y suficiente ventilación			
7.2	Los pisos y paredes están en perfecto estado de conservación			
7.3	Los equipos y utensilios están en perfecto estado de mantenimiento			
7.4	Equipos de refrigeración y congelación			
7.5	Un área de almacenamiento para materia prima			

8. RESTAURANTE Y/O COMEDOR		SI	NO	OBSERVACIONES
----------------------------	--	----	----	---------------

El hotel Tiene:				
8.1	Cuenta con un área y mobiliario adecuado para prestar el servicio de A&B			
8.2	El área esta ordenada, iluminada y en perfecto estado de limpieza			
8.3	Tanto la cristalería como la cubertería están en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas).			

9. HABITACIONES		SI	NO	OBSERVACIONES
El hotel tiene:				
9.1	En la puerta de entrada de la habitación cadena, pivote o pasador			
9.2	Ventilación mecánica o natural			
9.3	Las instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible.			
9.4	Directorio de servicios			
9.5	Televisor y control remoto			
9.6	Teléfono			
9.7	El closet o armario dispone de cajoneras, ganchos, entre paños, perchero, entre otros.			
9.8	Una mesa de noche entre dos camas			
9.9	Dos mesas de noche para camas dobles			
9.10	Una silla, sillón o sofá			
9.11	Un maletero			
9.12	Somier o base ajustable o cama (s)			
9.13	Cajilla de seguridad			

9.14	Colchones resortados			
9.15	Una almohada por cada huésped			
9.16	Las cortinas persianas o similares, paredes, pisos y/o tapetes, y el mobiliario están en perfecto estado de mantenimiento.			
9.17	Artículos decorativos			
9.18	Cesto para basura			
9.19	Posee habitación habilitada para personas con movilidad reducida.			
9.20	La Habitación posee las medidas mínimas de espacio para prestar un servicio óptimo.			

10. BAÑOS HABITACIONES		SI	NO	OBSERVACIONES
<b>El hotel tiene:</b>				
10.1	Agua caliente y fría			
10.2	Ventilación natural o extracción mecánica de olores			
10.3	Pasamanos de seguridad en la ducha			
10.4	Una toalla de cuerpo por cada huésped y una toalla de manos por cada dos personas en la misma habitación, sin roturas, ni manchas.			
10.5	Cesto para papeles con tapa, toallero, jabonera o dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario, lavamanos, y espejo			
10.6	Jabón, champú - amenitis			
10.7	Posee Baño habilitada para personas con movilidad reducida.			
10.8	Los baños poseen las medidas mínimas de espacio para prestar un servicio óptimo.			
10.9	Tiene establecido un proveer de este tipo de insumos.			

11. ROPA DE CAMA		SI	NO	OBSERVACIONES
El hotel tiene:				
11.1	La ropa de cama es mínimo 50% poliéster 50% algodón			
11.2	Un inventario mínimo de dos juegos por cama de tendidos, sábanas, sobre sábanas, fundas, protectores de colchón, protectores de almohadas, sin manchas, descocidos, perforaciones o decoloración de los tejidos			
11.3	cobijas y almohadas adicionales disponibles para los huéspedes			
11.4	La ropa de cama está en óptimas condiciones.			
11.5	Tiene establecido un proveer de este tipo de insumos.			

12. SEGURIDAD		SI	NO	OBSERVACIONES
El hotel tiene:				
12.1	Algún mecanismo de control para el acceso al hotel, a las habitaciones y a los visitantes no alojados.			
12.2	El procedimiento que asegura que el cliente recupera los objetos olvidados en el hotel con un tiempo de custodia mínimo de un (1) mes, exceptuando los elementos perecederos y/o tóxicos.			

13. ZONA DE MANTENIMIENTO		SI	NO	OBSERVACIONES
13.1	El hotel cuenta con un programa de mantenimiento preventivo y registros de mantenimiento correctivo que garantice el buen estado de la edificación en las áreas internas y externas.			
13.2	El hotel cuenta con un programa de control de plagas			

13.3	Los pisos de las habitaciones están en buen estado, sin manchas, quemaduras o roturas; alfombras en idéntico caso.			
13.4	Se tiene un registro diario de aseo y desinfección de baños, públicos, en habitaciones y del personal.			

14. PERSONAL		SI	NO	OBSERVACIONES
14.1	El hotel tiene su personal uniformado en perfecto estado, sin manchas decoloramientos, roturas o descosidos, e identificado de acuerdo con las políticas definidas.			
14.2	Su personal tiene algún tipo de capacitación.			

15. OTROS SERVICIOS		SI	NO	OBSERVACIONES
<b>El hotel tiene:</b>				
15.1	Cuarto para el manejo de basuras			
15.2	Tanque de reserva para 1 día de consumo con una ocupación del 100%			
15.3	Servicio de WIFI (aplica hoteles considerados 3, 4 y 5 estrellas)			
15.4	Definidos los contactos para el acceso a servicios médicos			
15.6	Botiquín de primeros auxilios con los requerimientos de la Administradora de Riesgos Profesionales (ARP)			
15.7	Dentro de su portafolio el servicio de reservación de espectáculos locales y tours.			
15.8	El personal del hotel conoce los atractivos turísticos del Departamento.			
15.9	El hotel cuenta con póliza de responsabilidad civil.			

15.10	Plan de emergencia para incendios, desastres naturales, accidentes de: Empleados, huéspedes; tiene personal capacitado para atender alguna emergencia			
15.11	Manual de manejo y cuarto de residuos sólidos.			
15.12	Ofrece seguro hotelero			
15.13	El hotel ofrece servicio de lavandería.			
15.14	El hotel ofrece desayuno a sus huéspedes.			
15.15	El hotel cuenta con el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST). En qué fecha fue elaborado?			
15.16	Existe un cronograma de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). Se está implementando?			
15.17	La empresa tiene un Coordinador de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) con funciones definidas?			

Hecho por:

---



---



---

FIRMA  
RESPONSABLE DEL HOTEL

---

FIRMA  
VALIDADOR CARACTERIZACIÓN

### **Anexo 3. Anexo digital. Caracterización hotelera con registro fotográfico.**